



Col·legi Oficial de
Psicologia de Catalunya

DEFENSOR DEL COL·LEGIAT/ADA

**MEMORIA
2017**

*Curiosa ocupación esta de Defensor que aspira a no tener 'trabajo'...
Eso podrá ser la evidencia de un buen funcionamiento de nuestra organización
colegial.*

Joaquín Morata

SUMARIO

PRESENTACIÓN

FUNCIONES DEL DEFENSOR (Extracto Reglamento)

CONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR

DATOS DESTACADOS 2017

PROYECTOS PARA 2018

ANEXOS

En 2009, en Consejo Social, el que suscribe propuso la creación de la figura del Defensor de las personas colegiadas del COPC con el claro objetivo de contribuir a la mejora de nuestro Colegio Profesional con una institución de garantías para los derechos de quienes sostienen con sus cuotas y sus votos al COPC.

Esta propuesta fue recogida años más tarde por la Junta de Gobierno e incorporada en los Estatutos, aunque no se desarrolló hasta 2016 con la aprobación en Junta General del Reglamento del Defensor y el nombramiento y ratificación en 2017.

La propuesta, como primer Defensor de las personas colegiadas del COPC, de una persona con mi perfil colegial hay que valorarlo como un acto de valentía y de apuesta por la institución del Defensor.

Desgraciadamente, los hechos posteriores demostraron que el valor no siempre es absoluto y las resistencias de nuestra organización a facilitar la labor que el Reglamento del Defensor confiere a esta institución son mayores de lo esperado.

Por ello, este Defensor considera que su misión fundamental en este primer mandato no es otra que consolidar la institución y asegurar la independencia y autonomía funcional que el Reglamento del Defensor establece con rotunda claridad.

El COPC es el primer Colegio Profesional de la Psicología de España que incorpora esta figura al servicio de las personas colegiadas. Hay que asumir, por tanto, que otros Colegios Profesionales que prevean incorporar la institución mirarán hacia el COPC como referencia de su desarrollo. Somos, por tanto, responsables de que esta figura no se convierta en un objeto decorativo.

Confío en contar con el apoyo y colaboración de todas las personas colegiadas, ofreciendo como contrapartida mi más absoluta disponibilidad y accesibilidad a cualquier colegiado/a para todo aquello en lo que considere que mi figura puede ayudarle.

Joaquín Morata
Defensor

EXTRACTO DEL REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL COLEGIADO/A DEL COPC

*El Defensor del Col·legiat/da és un òrgan col·legial unipersonal, que actua amb plena **independència, objectivitat i autonomia funcional, sense rebre instruccions de cap autoritat ni de cap membre de la Junta de Govern**, per a la defensa i protecció dels drets dels col·legiats i els altres drets, garanties i interessos tutelats a les lleis i el control de les funcions administratives del COPC relacionades amb l'exercici professional de la psicologia. (Art. 1)*

Entre les seves competències s'inclou:

Supervisar el funcionament de la institució, i recomanar projectes o protocols de funcionament col·legial. (Art. 11.3.d)

El Defensor del Col·legiat/da assumirà la funció d'estudiar i canalitzar les queixes que els col·legiats/des formulin, ja sigui pel funcionament anormal dels serveis col·legials o per l'actuació dels diferents òrgans del COPC: òrgans de govern, comissions i seccions col·legials, delegacions territorials, Comissió Deontològica, i qualsevol altre òrgan que formi part de l'estructura o organigrama de l'ens col·legial. El Defensor del Col·legiat/da podrà actuar també en aquelles qüestions concretes que la Junta de Govern li pugui delegar per actuacions de les Administracions Públiques, empreses, entitats i particulars relatives a la professió de psicologia. (Art. 2.1)

Podrà dur a terme tots aquells suggeriments de caràcter general que consideri adients a la Junta de Govern per a la salvaguarda dels drets dels col·legiats i finalitats de l'ens col·legial. (Art. 2.2)

En la seva actuació:

Art. 12.8. La Junta de Govern, els òrgans col·legials, unipersonals i/o pluripersonals, així com els diversos serveis del Col·legi, hauran de prestar al Defensor l'ajuda necessària per al compliment de les seves funcions.

Art. 12.9. La documentació a què hagi de tenir accés el Defensor del Col·legiat/da li serà facilitada per aquella persona a qui en correspongui la custòdia o, en el seu defecte, pel Secretari/ària del Col·legi.

Art. 12.10. No obstant això, durant la fase d'instrucció de les queixes, el defensor i/o el seu adjunt podran personar-se a qualsevol dependència col·legial per procedir a l'estudi i comprovació d'aquells documents i dades que siguin necessaris per l'esclariment dels fets, així com per dur a terme les entrevistes personals pertinents. No es podrà negar al Defensor o al seu adjunt l'accés a cap expedient o documentació administrativa relacionada amb l'activitat o servei objecte d'investigació, sense perjudici del que disposa la legislació vigent sobre documents reservats i tot allò referent a la intimitat de les persones. La informació recavada durant la tramitació d'un procediment tindrà caràcter estrictament confidencial.

Art. 12.13. Si la Junta de Govern no atén les peticions del Defensor del Col·legiat/da, aquest podrà sol·licitar a la primera que s'inclogui la qüestió de què es tracti com a punt de l'ordre del dia a la primera Junta General que se celebri, sol·licitud que la Junta de Govern haurà d'acollir obligatòriament, indicant a l'ordre del dia que aquell punt s'inclou a proposta del Defensor del Col·legiat/da.

CONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

Un aspecto esencial de cualquier servicio público es el conocimiento que los usuarios tienen de su existencia y de los modos de acceder a él.

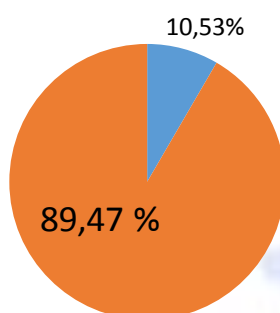
En ese sentido, se realizó un pequeño estudio que orientara sobre el conocimiento que las personas colegiadas tienen de la existencia del Defensor del Colegiado/a.

Los resultados muestran que la difusión de la creación de esta figura no ha llegado al colectivo de personas colegiadas con la intensidad que sería deseable de una institución dirigida directamente a la protección de sus intereses.

El 89,47 % de las personas consultadas no conocía la existencia del Defensor.*

Conocimiento

■ Sí ■ No



Podría pensarse que se debe a que esos sujetos no acceden a la web o no consultan el correo corporativo, sin embargo los datos apuntan a que hay algún aspecto de la difusión por la web del COPC que es mejorable: de las personas consultadas que no conocían la existencia de esta institución, el 58,82 % afirmó acceder regularmente a la web del COPC.

- ❖ Dado el pequeño tamaño de la muestra se calculó i.c. (n.c. 95%) encontrando como límite inferior el 75,67 %. Es decir, como mínimo, el 75,67 % de las personas colegiadas no conocerían la figura.

DATOS DESTACADOS 2017

Iniciada la andadura del Defensor del Colegiado a mediados de año, los asuntos atendidos han sido:

✓ **Quejas.... 7**

- ~ Resueltas..... 6
- ~ Pendientes... 1

Temas:

Formación..... 2
Acreditaciones... 2
Gestión..... 3

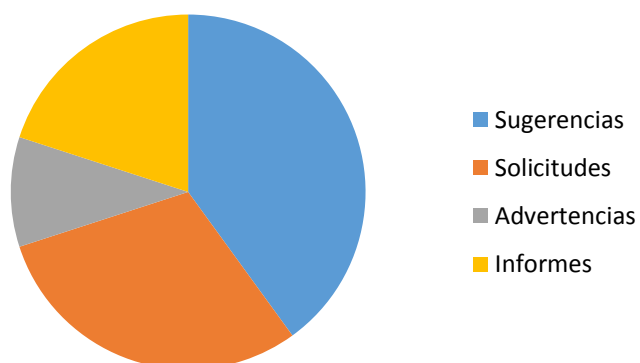
✓ **Consultas.... 6**

Formación... 2
Gestión..... 4

Por otra parte, **la Oficina del Defensor ha remitido a Junta de Gobierno:**

- ✚ Sugerencias.... 4
- ✚ Solicitudes..... 3
- ✚ Advertencias... 1
- ✚ Informes..... 2

Remitidos a J.G.



PROYECTOS PARA 2018

- **Incrementar el conocimiento de la figura del Defensor por parte de las personas colegiadas.**

Se buscará la colaboración de las Juntas Rectoras de las Delegaciones y de la Junta de Gobierno, para facilitar la participación del Defensor en el mayor número de actos de carácter oficial con el fin de aumentar la visibilidad de la institución.

- **Facilitar el acceso a la información derivada de las actuaciones, informes y recomendaciones del Defensor a cualquier persona colegiada.**

No puede concebirse la institución del Defensor si los usuarios no pueden tener acceso a las actuaciones, decisiones e informes emitidos por el Defensor.

Se trabajará para habilitar un espacio web, preferiblemente en el dominio copc.cat.

No obstante, como la transparencia y la comunicación son principios innegociables en una institución como el Defensor, se buscarán otras alternativas que faciliten el acceso a toda esa información por parte de las personas colegiadas.

- **Asegurar la difusión de las funciones del Defensor, con especial énfasis en la capacidad consultiva y mediadora de la figura.**

El Defensor no puede considerarse como una mera institución de recogida de quejas. El resumen de sus funciones es la mejora de la organización colegial para la satisfacción de sus miembros.

En esa línea, el Defensor aumentará la presencia en las Delegaciones y Sede Central, a la vez que remitirá correos mensuales al colectivo de personas colegiadas para transmitir las funciones de consulta y mediación con el fin de facilitar vías de solución de conflictos alternativos a la queja.

- **Implementar un modelo de interacción con Junta de Gobierno con el objetivo de facilitar la mejora del COPC a partir de déficits detectados por el Defensor.**

El Defensor, en el ejercicio de su función de supervisión de la organización colegial, detecta disfunciones que afectan a las personas que sustentan el Colegio.

No es una actividad grata para quien ostente el poder en Junta de Gobierno. Pero esto no debería generar prevención por parte de las distintas Juntas de Gobierno.

Si se detecta una disfunción en la organización, ignorar a quien la detecta y plantea una alternativa, no beneficia de ningún modo al colectivo. No puede haber una actitud 'a la defensiva' por parte de la Junta de Gobierno.

Para facilitar la dinámica de comunicación se planteará un protocolo de interacción Defensor-Junta de Gobierno que permita aprovechar el potencial de esta nueva figura colegial siempre teniendo la meta de la mejora de la organización colegial.

ANEXOS

En tanto se formaliza la organización de un espacio en la web del COPC en el que las personas colegiadas tengan acceso a las acciones del Defensor, se adjuntan algunos de los escritos dirigidos a Junta de Gobierno derivados de las actuaciones que ha realizado el Defensor en 2017.

No están todos para no inflar esta memoria pero sí una muestra significativa para que las personas colegiadas conozcan la línea de actuación de esta institución que vela esencialmente por sus derechos y por la mejora del COPC.

- Informe sobre Comisión de Formación del COPC. (Sept. 2017)
- Sugerencia sobre Acuse de Recibo de Quejas / Reclamaciones / Sugerencias dirigidas al COPC por medio de la web corporativa. (Nov. 2017)
- Advertencia sobre decisión de Junta de Gobierno de reducción de cuotas a personas colegiadas que forman parte del Equipo Humano del COPC. (Nov. 2017)
- Solicitud para informar y comunicarse con las personas colegiadas. (Dic. 2017)



DEFENSOR DEL COL·LEGIAT/ADA

Ref. I-DEF-002

INFORME I SOL·LICITUD A JUNTA DE GOVERN

Assumpte: Comissió de Formació

De les actuacions realitzades pel qual subscriu en el procediment d'instrucció de la queixa Q-Def-003, s'han detectat els següents fets:

- Referències en Actes de JG i CP a un 'Comitè de Formació' i 'Comissió de Formació'
- Referències a diferents escrits del COPC a aquesta Comissió/ Comitè de Formació.
- Impossibilitat de localitzar en Actes l'acord de JG en què s'aprovi la creació d'aquesta Comissió de Formació.
- Impossibilitat de trobar Reglament que reguli l'esmentada Comissió.
- Reconeixement verbal de membres de tal Comissió sobre l'absència d'un Reglament de la Comissió de Formació, així com de criteris públics o interns sobre la seva actuació.
- Absència d'acords de JG ratificant els actes formatius proposats per la Comissió de Formació.

Segons l'art. 41.7 dels vigents Estatuts del COPC és atribució de la Junta de Govern la de crear les comissions que estimi oportunes.

Es pot entendre que, en el context jurídic del COPC, les comissions tenen caràcter de Comissions Delegades, en tant les seves propostes o acords són assumits o no per JG, el que no exigeix que s'hagi de constituir cada comissió per acord de JG amb indicació de les seves funcions, composició, competències i procediment.

Del plantejat es poden deduir dues situacions:

- 1.- La Comissió de Formació es va crear formalment encara que aquest Defensor no hagi pogut localitzar la referència de l'acord de Junta de Govern ni reglamentació sobre la mateixa, o
- 2.- La Comissió de Formació no ha estat creada formalment segons els Estatuts del COPC, encara que té activitat i pren decisions.



Col·legi Oficial de
Psicologia de Catalunya

DEFENSOR DEL COL·LEGIAT/ADA

Per al primer supòsit: se sol·licita a la Junta de Govern la remissió de la informació relativa a la Comissió de Formació per poder seguir amb el procediment d'instrucció de la queixa en qüestió.

Per al segon supòsit: se sol·licita a Junta de Govern confirmació de tal extrem i se suggereixen accions de futur que puguin evitar disfuncions.

PROPOSTA/SUGGERIMENTS (En el segon supòsit)

- Formalització per acord de Junta de Govern de la creació de la Comissió de Formació amb indicació en aquest acord del seu caràcter de Comissió Delegada o no.
- Elaboració d'un Reglament que reculli el seu funcionament, competències, composició i criteris a aplicar en les seves actuacions.
- Inclusió en aquest Reglament, si així es considera, de la potestat última de Junta de Govern per aprovar o no les propostes d'aquesta Comissió i, fins i tot, revocar les pròpies decisions de JG referent a això.

Barcelona, 25 Setembre 2017

Joaquín Morata Jarque

Defensor del Col·legiat/ada



Ref. S-DEF-001

SUGGERIMENT A JUNTA DE GOVERN

Assumpte: Justificant rebut Queixes / Reclamacions / Suggeriments

En consonància amb el que estableixen els Arts.9.2, 9.3, 11.3 del Reglament del Defensor del Col·legiat /ada, es presenta aquest suggeriment a Junta de Govern en base a les següents consideracions:

CONSIDERACIONS

En aplicació de la Llei 39/2015 del procediment administratiu comú i la Llei de Règim Jurídic del Sector Públic, el COPC va desenvolupar la Finestreta Única per implantar una gestió electrònica, interconnectada i transparent, millorant l'agilitat dels procediments administratius i reduint els temps de tramitació.

Entre les opcions que s'inclouen (veure Annex) hi ha l'opció de presentar queixes, suggeriments i reclamacions.

Un dels principis del Dret Administratiu és el dret dels usuaris a obtenir evidència de la presentació de qualsevol documentació davant l'òrgan que correspongui.

En el cas que ens ocupa, quan un ciutadà o un col·legiat utilitza la Finestreta Única del COPC per presentar una queixa o reclamació, se li ofereix la possibilitat d'omplir un formulari.

En enviar el formulari, no es rep cap correu automàtic que confirmi la seva recepció ni contingut. La qual cosa implica que el col·legiat o ciutadà que hagi plantejat una queixa, suggeriment o reclamació a través de la finestreta única, no podrà provar que l'ha presentat ni en quin moment la va plantejar.



El formulari és enviat per correu electrònic a la Directora de Serveis Col·legials (efarras@copc.cat), sense que l'usuari tingui constància de la seva recepció fins que se li respongui personalment. Si no li respongués, el col·legiat o ciutadà no tindria cap evidència d'haver presentat queixa, suggeriment o reclamació. La qual cosa contravé el principi administratiu abans esmentat i dificulta o impedeix l'exercici de drets en el cas de la queixa, suggeriment o reclamació fos ignorada i no atesa.

SUGGERIMENT

Implementació de l'opció informàtica perquè, després de complimentar el formulari, s'envii a l'usuari un correu electrònic automàtic amb indicació de la data de recepció i del contingut de la queixa, suggeriment o reclamació presentada.

Barcelona, 21 de novembre 2017

Joaquín Morata Jarque



Ref. A-DEF-001

ADVERTÈNCIA A JUNTA DE GOVERN

Assumpte: Acord Bonificació Quota Col·legial

En consonància amb el que estableixen els Arts.9.2, 9.3, 11.3 del Reglament del Defensor del Col·legiat /ada, es presenta aquest advertiment a Junta de Govern en base als següents fets i consideracions:

FETS

El sistema de quotes col·legials vigent es va aprobar en Junta General de 21/12/2015.

En JG 533 (9/10/2017) s'aprova que el COPC assumeixi el 50% de la quota dels treballadors del COPC que estiguin col·legiats.

CONSIDERACIONS

Sobre establiment quotes col·legials. Segons l'Art. 39.3 dels vigents Estatuts del COPC, correspon a la Junta General l'atribució de fixar les quotes col·legiales.

No existeix en els vigents Estatuts cap referència a l'establiment de Bonificacions de les quotes col·legiales per la qual cosa s'entén que tot el referit a les mateixes s'inclou a l'article esmentat anteriorment.

Sobre relacions laborals internes. L'acord adoptat en JG533 suposa un increment indirecte dels ingressos d'uns membres de l'equip humà del COPC que pot suposar un greuge amb la resta del col·lectiu laboral. Aspecte que pot alterar l'equitat interna de les retribucions laborals i fomentar d'algunes tensions ja apreciades per aquest Defensor en l'equip humà del COPC.



ADVERTÈNCIA

Si l'acord de JG533 citat es pogués considerar una bonificació de quota, s'hauria d'aprovar en Junta General.

Encara si no es considera una bonificació, el COPC podria estar incrementant la retribució d'alguns treballadors del COPC al marge de criteris laborals, el que alteraria l'equitat retributiva interna i podria afectar les relacions laborals de l'equip humà.

Barcelona, 27 de novembre 2017

Joaquín Morata Jarque

Handwritten signature or scribble in the bottom right corner.



Ref. S-DEF-004

A L'ATENCIÓ DE JUNTA DE GOVERN

La transparència, l'accés dels representats a la informació en relació a les decisions adoptades pels òrgans de govern és un principi bàsic d'una societat o col·lectiu reconegut legalment (Llei 19/2013; Llei 19/2014).

En l'exercici de les seves funcions, el Defensor del Col·legiat ha de poder informar i comunicar amb aquells a qui defensa, tant per informar d'aquelles actuacions que són d'interès general, com per recollir les seves opinions en ares a complir les obligacions inherents al seu càrrec .

Per això, **SOL·LICITA:**

- Se li informe del protocol a seguir per poder dirigir-se a tot el col·lectiu de persones col·legiades per correu electrònic.
- Se li indiqui el protocol per incloure a la pàgina web del COPC, apartat del Defensor, aquells comunicats d'interès.
- Es donen les instruccions que procedeixi a les persones i departaments implicats per facilitar la comunicació del Defensor amb el col·lectiu de col·legiats / ades.

Barcelona, 4 desembre 2017

Joaquín Morata Jarque